

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Kepuasan wisatawan medis adalah kunci untuk meningkatkan industri pariwisata medis di Malaysia. Penelitian ini telah memberikan pemahaman yang lebih baik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan medis dan niat mengunjungi mereka kembali ke Malaysia. *Medical service quality*, *perceived value*, dan *health information technology*, telah terbukti berkontribusi terhadap kepuasan para wisatawan dan akhirnya memengaruhi niat kunjungan mereka kembali. Menurut hasil, *perceived value* ditemukan menjadi faktor paling signifikan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan medis, diikuti oleh *medical service quality* dan *health information technology*. Penelitian ini dapat berkontribusi untuk penyedia layanan kesehatan, agen perjalanan, pemerintah dalam mempromosikan pariwisata medis serta peneliti masa depan sebagai referensi. Terakhir, untuk memiliki pengembangan pariwisata medis di Malaysia yang lebih baik di masa depan, harus ada upaya berkelanjutan untuk memahami dan meningkatkan kepuasan wisatawan medis.

5.2. Keterbatasan

Keterbatasan pada penelitian ini adalah:

1. Bahasa menjadi hambatan penulis, dikarenakan responden kebanyakan usia lanjut sehingga penulis membutuhkan waktu lebih lama untuk menjelaskan dan terjadi juga salah interpretasi pada penjelasan.
2. Hasil nilai r square menunjukkan bahwa 61,9% dari faktor lain yang dapat mempengaruhi variable *intervening* tersebut selain dari variable kualitas pelayanan medis, nilai yang dirasakan, dan teknologi informasi medis

5.3. Rekomendasi

Saran untuk peneliti selanjutnya adalah:

1. Terkait perbedaan Bahasa, diharapkan penulis selanjutnya dapat mencoba untuk menjelaskan dan mendampin responden untuk pengisian agar tidak terjadi salah persepsi data.

2. Terdapat faktor lain yang dapat diuji yang dapat mempengaruhi niat berkunjung kembali seperti, ketertarikan wisata tempat berkunjung, *tourist spot*, pemerintah yang ramah turis, akses transportasi yang mudah, serta kenyamanan bertransaksi dan kermonikasi saat berwisata.